

TOSHIBA

CÔNG TY TNHH SẢN PHẨM TIÊU DÙNG TOSHIBA VIỆT NAM

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Áp dụng từ 01.05.2026 cho các sản phẩm thương hiệu Toshiba tại thị trường Việt Nam

I. GIỚI THIỆU CHUNG

Công ty TNHH Sản Phẩm Tiêu Dùng Toshiba Việt Nam (TVCP) là đơn vị phân phối chính thức các sản phẩm mang thương hiệu Toshiba tại thị trường Việt Nam. TVCP cam kết mang đến dịch vụ hậu mãi chu đáo, nhanh chóng và minh bạch nhằm đảm bảo quyền lợi cao nhất cho người tiêu dùng.

II. ĐĂNG KÝ VÀ KÍCH HOẠT BẢO HÀNH

Khách hàng vui lòng thực hiện đăng ký bảo hành điện tử trong vòng 14 ngày kể từ ngày mua hàng để được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành. Khách hàng có thể đăng ký qua:

- Website: <https://www.toshiba-lifestyle.com/vn>
- Zalo OA: Toshiba Lifestyle VN
- Tổng đài miễn cước cuộc gọi: 18001529. Thời gian hoạt động: 08:00–20:00, từ thứ Hai đến Chủ Nhật.

III. THỜI HẠN & PHẠM VI BẢO HÀNH

Bảng dưới đây thể hiện thời hạn bảo hành áp dụng cho từng nhóm sản phẩm:

Sản phẩm	Thời hạn bảo hành tính từ ngày khách hàng mua sản phẩm	Giới hạn bảo hành tối đa tính từ ngày TVCP xuất kho	Ghi chú
Tủ lạnh, Tủ đông	24 tháng	33 tháng	Bảo hành 10 năm cho máy nén, áp dụng đối với các sản phẩm được kích hoạt bảo hành điện tử kể từ ngày 01/07/2024.
Máy giặt, Máy sấy	24 tháng	33 tháng	<ul style="list-style-type: none">Bảo hành 10 năm cho động cơ, áp dụng đối với các sản phẩm được kích hoạt bảo hành điện tử kể từ ngày 01/07/2024.Máy giặt và Máy giặt sấy Toshiba sử dụng cho mục đích kinh doanh: bảo hành 9 tháng.
Điều hòa không khí treo tường	36 tháng	42 tháng	<ul style="list-style-type: none">Bảo hành máy nén 05 năm kể từ ngày mua.Bảo hành điều khiển từ xa 2 năm kể từ ngày mua
Máy rửa chén	36 tháng	42 tháng	Bảo hành 10 năm motor chính, áp dụng đối với sản phẩm được kích hoạt bảo hành điện tử kể từ ngày 01/07/2025.
Bếp điện từ nhiều vùng nấu	36 tháng	42 tháng	



Máy hút mùi	24 tháng	30 tháng	
Máy lọc nước	24 tháng	30 tháng	
Cây nước nóng lạnh	12 tháng	18 tháng	
Máy tắm nước nóng	24 tháng	30 tháng	
Lò vi sóng, lò nướng	12 tháng	18 tháng	Bảo hành 10 năm đèn phát sáng, áp dụng đối với sản phẩm được kích hoạt bảo hành điện tử kể từ ngày 01/12/2024. Lò vi sóng MX2-STR25SC(WH) được bảo hành 2 năm tại nhà.
Sản phẩm gia dụng nhỏ: Nồi cơm, Bình thủy điện, Lò nướng, Lò vi sóng, Máy xay sinh tố, Nồi chiên, Bếp điện từ một vùng nấu, Quạt điện, Máy hút ẩm, Máy lọc không khí	12 tháng	18 tháng	Nồi cơm điện từ RC-18VXWVN(W) được bảo hành 2 năm tại nhà.



IV. ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH

- Tủ lạnh, Tủ đông, Máy giặt, Máy sấy, Máy giặt sấy, Điều hòa không khí, Bếp điện từ nhiều vùng nấu, Máy hút mùi, Máy rửa chén, Máy lọc nước, Cây nước nóng lạnh và Máy tắm nước nóng được bảo hành tại các trung tâm bảo hành được TVCP ủy quyền hoặc tại nhà theo yêu cầu của khách hàng.
- Điều khiển từ xa của tất cả các sản phẩm được bảo hành tại các trung tâm bảo hành được TVCP ủy quyền.
- Hàng điện gia dụng nhỏ: Nồi Cơm điện, Phích điện, Bếp từ một vùng nấu, Lò vi Sóng, Máy hút bụi, Quạt điện,... được bảo hành tại các trung tâm bảo hành được TVCP ủy quyền.

V. ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm được phân phối tại thị trường Việt Nam bởi TVCP hoặc các nhà phân phối chính thức do TVCP uỷ nhiệm.
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.
- Tem niêm phong, tem số máy, tem loại máy còn nguyên vẹn, không bị rách hoặc tẩy xóa.
- Sử dụng đúng mục đích, công năng và hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Lỗi hoặc hư hỏng được xác định do linh kiện hoặc lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất.
- Đối với máy điều hòa không khí, vị trí lắp đặt thiết bị trong nhà, vị trí lắp đặt thiết bị ngoài trời phải đảm bảo đúng kỹ thuật và an toàn, không lắp đặt ở vị trí nguy hiểm cho việc sử dụng và bảo dưỡng. Trong trường hợp khó tiếp cận thiết bị để thực hiện việc bảo trì sửa chữa, khách hàng vui lòng thuê các dụng cụ an toàn và chịu các chi phí phát sinh đảm bảo an toàn cho nhân viên kỹ thuật.

VI. ĐỔI MỚI SẢN PHẨM

Đối sản phẩm mới tương tự cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- Không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi của sản phẩm hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi.
- Hình thức đổi sản phẩm mới: đổi sản phẩm cùng loại và có tính năng tương tự hoặc đổi sản phẩm cùng loại nhưng có tính năng cao cấp hơn. Tùy theo tình hình thực tế, các bên sẽ thỏa thuận về giá trị còn lại của sản phẩm hư hỏng bị thay thế để làm căn cứ đổi sản phẩm mới tương tự theo điều này. Theo đó, các bên sẽ thống nhất số tiền chênh lệch giữa giá của sản phẩm mới thay thế và sản phẩm lỗi bị thay thế mà một bên cần thanh toán lại cho bên kia tại thời điểm đổi sản phẩm.

Tất cả các phụ tùng, linh kiện hoặc sản phẩm bị lỗi, hư hỏng hoặc khiếm khuyết bị thay thế theo điều khoản bảo hành này sẽ trở thành tài sản của TVCP.

VII. CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm hết hạn bảo hành.
- Sản phẩm bị hư hỏng do các yếu tố khách quan từ bên ngoài như côn trùng, chuột bọ, thiên tai, hỏa hoạn, chập cháy nổ nguồn điện.
- Sản phẩm không được sử dụng đúng mục đích, công năng và theo cách thức phù hợp với hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Sản phẩm sử dụng cho mục đích kinh doanh hoặc quá định mức thiết kế của nhà sản xuất.
- Sản phẩm đã bị tác động sửa chữa, can thiệp bởi bên thứ ba không thuộc hệ thống bảo hành TVCP.
- Hư hỏng do nguồn điện không ổn định hoặc dao động điện áp quá quy định cho phép: 220V - 240V/50Hz, gây nổ bo, nổ cầu chì nguồn.
- Hao mòn tự nhiên, vỏ máy, phụ kiện kèm theo (kính, nhựa, cao su, ...). Vỏ máy bị ảnh hưởng bởi môi trường sử dụng (ẩm ướt, nhiệt, ...), tác động vật lý (trầy xước, nứt, vỡ, ...).
- Tem số máy không còn nguyên vẹn, thông tin bị tẩy xóa không rõ ràng.
- Lắp đặt sai kỹ thuật, sử dụng không đúng hướng dẫn hoặc quá công suất thiết kế.

VIII. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN & XỬ LÝ BẢO HÀNH

Tiếp nhận yêu cầu qua:

- Website: <https://www.toshiba-lifestyle.com/vn>
- Zalo OA: Toshiba Lifestyle VN
- Tổng đài miễn cước cuộc gọi: 18001529

Kỹ thuật viên sẽ liên hệ tiếp cận khách hàng để kiểm tra sản phẩm trong vòng 12-24 giờ tùy khu vực.

IX. DỊCH VỤ SAU BẢO HÀNH

Sau thời hạn bảo hành, TVCP vẫn tiếp tục cung cấp dịch vụ sửa chữa, bảo trì và thay thế linh kiện chính hãng có tính phí hợp lý, đảm bảo chất lượng và an toàn cho người sử dụng.

X. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Website: <https://www.toshiba-lifestyle.com/vn>

Zalo OA: Toshiba Lifestyle VN

Tổng đài miễn cước cuộc gọi: 18001529



Tổng Giám Đốc

Hồ Xuân Lộc

